



The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. LXV]

THURSDAY, JANUARY 25, 2024 / MAGHA 5, 1945

Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a Separate Compilation.

PART IV-C

**Statutory Rules and Orders (Other than those published in Parts I, I-A and I-L)
made by Statutory Authorities other than the Government of Gujarat
including those made by the Government of India, the High Courts, the
Director of Municipalities, the Commissioner of Police, the Director of
Prohibition and Excise, the District Magistrates and the Election
Commission, Election Tribunals, Returning Officers and other
authorities under the Election Commission.**

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ
ગાંધીનગર, ૨૪મી જાન્યુઆરી, ૨૦૨૪

૨૦૨૪ ના જહેરનામા ક્રમાંક ૦૨

તારીખ: ૬ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૩ ના ગુજરાત રાજપત્ર (અસાધારણ) માં અંગેજમાં પ્રસિદ્ધ થયેલ સન ૨૦૨૩ ના જહેરનામાં ક્રમાંક ૩ નો ગુજરાતી અનુવાદ આથી સર્વે લોકોની જાણ સારુ પ્રસિદ્ધ કર્યો છે.

રાજીથ કુમાર જી., આઈ.એ.એસ.

સચિવ

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (જીઈઆરસી) ગાંધીનગર

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) (પ્રથમ સુધારા) વિનિયમો, ૨૦૨૩.

જાહેરનામું

વીજળી અધિનિયમ કલમ, ૨૦૦૩ (સન ૨૦૦૩ની ઉહમા)ની કલમ ૪૨ ની પેટા-કલમો (૫) થી (૭) સાથે વાંચતા, કલમ ૧૮૧ની પેટા-કલમ (૨)ના ખંડો (૧) અને (૧)થી તેની સત્તાઓ અને આ અર્થે તેને સક્ષમ બનાવતી તમામ અન્ય સત્તાઓની રૂપે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ આથી, ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ફોરમ (ફોરમો) સ્થાપવા માટે રાજ્યમાં વિતરણ પરવાનેદારોને માર્ગદર્શક સૂચનાઓ પૂરી પાડવા, ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ ગ્રાહકોની ફરિયાદો નું નિવારણ ન લાવવા અંગે રજૂઆત કરવા, ફરિયાદો ની પતાવટના સમય અને રીત અને પ્રાસંગિક તથા તેને આનુસંગિક બાબતો સામે રજૂઆત કરવા, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૮ (જેનો આમાં ‘મુખ્ય વિનિયમો’ તરીકે ઉલ્લેખ કર્યો છે તે)નો સુધારો કરે છે.

૧. ટૂંકુ શીર્ષક, વ્યાસિનું ક્ષેત્ર અને આરંભ

- ૧.૧ આ વિનિયમો, ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન) (પ્રથમ સુધારા) વિનિયમો, ૨૦૨૩ કહેવાશે.
- ૧.૨ આ વિનિયમો ગુજરાતમાં તમામ વિતરણ પરવાનેદારોને તેમના સંબંધિત લાઈસન્સ (પરવાના) વિસ્તારોમાં લાગુ પડશે.
- ૧.૩ આ વિનિયમો સરકારી રાજ્યપત્રમાં તેની જાહેરનામાની તારીખથી અમલમાં આવશે.

૨. મુખ્ય વિનિયમોના પ્રકરણ ૧માં સુધારો.

૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૧.૫. માં (ક્ર-૧) તરીકે, નીચે પ્રમાણે ઉમેરવો:

૧.૫ (ક્ર-૧) ‘અરજદાર’ એટલે વીજ પુરવઠો, મંજૂર કરાયેલ લોડ/કોન્ટ્રાક્ટની માંગમાં વધારો કે ઘટાડો, શીર્ષકમાં ફેરફાર, નામનો ફેરફાર, ગ્રાહક વર્ગમાં ફેરફાર, પુરવઠાનું જોડાણ તોડવું અથવા પુનઃસ્થાપન કરવું અથવા કરાની સમાસિ, જોડાણનું સ્થળાંતર અથવા યથાપ્રસંગ અધિનિયમની જોગવાઈઓ (અનુસાર), તે હેઠળ કરેલા નિયમો અને વિનિયમો અનુસાર અન્ય સેવાઓ માટે વિતરણ પરવાનેદાર સાથે અરજીનો નમૂનો દાખલ કરે તેવો કોઈ પણ જમીન/સ્થળનો માલિક અથવા ભોગવટો કરનાર (વ્યક્તિ).

૨. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૧.૫ (ગ)ને, નીચે પ્રમાણે ઉમેરવો:

૧.૫ (ગ) ફરિયાદી એટલે (ક) તેના કાયદેસર વારસો કે ઉત્તરાધિકારીઓ સહિત કોઈપણ ગ્રાહક(કો) અને/ અથવા પ્રોજ્યુમર (પ્રોજ્યુમર્સ), જેને પરવાનેદાર સામે ફરિયાદ હોય અને તે તેણે સીધે સીધી અથવા તેમના પતિનિધિ મારફત ફરિયાદ દાખલ કરી હોય; અથવા (ખ) તત્ત્વમયે અમલમાં હોય તે કાયદા અન્વયે નોંધણી કરાયેલ કોઈપણ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક એસોસિએશન કે એસોસિએશનસના અને જેઓ ગ્રાહકોના વિશાળ હિતમાં ફરિયાદ કરે; અથવા (ગ) કોઈપણ ગ્રાહક(કો)/ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક એસોસિએશન (એસોસિએશનસ)ની ફરિયાદ નોંધે નહિ અથવા નોંધવામાં નિષ્ફળ રહ્યા હોય; અથવા (ધ) જેનું વીજળી જોડાણ કાપી નાખવામાં આવ્યું હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિ; અથવા (ય) વીજળી પુરવઠા માટે નવા જોડાણ માટેનો અરજદાર હોય (તેવી વ્યક્તિ).

૩. મુખ્ય વિનિયમોમાં, ખંડ ૧.૫ (ઘ)ને, નીચે પ્રમાણે ઉમેરવો અને ખંડ ૧.૫ માં અન્ય વ્યાખ્યાઓનો તદ્દનુસાર ફરીથી નંબર આપવો:

૧.૫ (ઘ) “ગ્રાહક” એટલે અધિનિયમ અથવા તત્ત્વમયે અમલમાં હોય તેવા અન્ય કોઈ કાયદા હેઠળ પરવાનેદાર અથવા સરકાર દ્વારા અથવા જાહેર જનતાને વીજળી પહોંચાડવાના વ્યવસાયમાં સંકળાયેલી કોઈ પણ અન્ય વ્યક્તિ દ્વારા તેના પોતાના ઉપયોગ માટે વીજળી પૂરી પાડવામાં આવે તેવો કોઈ વ્યક્તિ અને તેમાં, જેની જગ્યા તે સમય માટે પરવાનેદાર, સરકાર અથવા યથાપ્રસંગ એવી અન્ય વ્યક્તિના કામો સાથે વીજળી પ્રાપ્ત કરવાના હેતુથી જોડાયેલ હોય તેવી કોઈ પણ વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે.

૪. મુખ્ય વિનિયમોમાં, ખંડ ૧.૫ (દ)ને, નીચે પ્રમાણે ઉમેરવો અને ખંડ ૧.૫ માં અન્ય વ્યાખ્યાઓનો તદ્દનુસાર ફરીથી નંબર આપવો:

(દ) “પ્રોજ્યુમર” એટલે ગ્રીડમાંથી વીજળીનો વપરાશ કરે અને તે જ પુરવઠા પોર્ટન્ટનો ઉપયોગ કરીને વિતરણ પરવાનેદાર માટે ગ્રીડમાં વીજળી દાખલ પણ કરી શકે તેવી વ્યક્તિ.

૫. મુખ્ય વિનિયમોમાં, ખંડ ૧.૫ (૬)ની “રજૂઆત” ની વ્યાખ્યા, નીચે પ્રમાણે મૂકવી:

(થ) “રજૂઆત” એટલે સર્કલ/જોનલ લેવલ (સ્તરે) ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમના હુકમથી યથાપ્રસંગ (રેટ કરવાના હુકમ સહિત), અથવા સર્કલ/ જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા તેની ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન કરવાથી, યથાપ્રસંગ વિનિયમો અનુસાર નિયત-સમય મર્યાદામાં અથવા સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમના હુકમનું યથાપ્રસંગ નિયત-સમય મર્યાદામાં પરવાનેદાર દ્વારા પાલન ન કરવાથી નારાજ હોય તેવા ફરિયાદી દ્વારા કંપની લેવલ ફોરમ અને ઓભ્યુસમેનને કરવામાં આવેલી રજૂઆત.

(૩) મુખ્ય વિનિયમોના પ્રકરણ ૨-માં સુધ્યારો.

૬. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૧ અધિનિયમની કલમ ૪૨-ની પેટા-કલમ (૫)ના સંદર્ભમાં, દરેક વિતરણ પરવાનેદાર, આ વિનિયમોના જાહેરનામાની તારીખના તરફ મહિનાની અંદર અથવા પરવાનો આખ્યાની તારીખ, બેમાંથી જે મૌઝું હોય તે પ્રમાણે, આ વિનિયમો અનુસાર ફરિયાદીની ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ખંડ ૨.૨ અનુસાર ફોરમ(મો)ની સ્થાપના કરશે.

૭. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૨ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૨ વિતરણ પરવાનેદાર, સર્કલ/જોનલ લેવલ અને કોર્પોરેટ ઓફિસ લેવલ પર ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ (સીજાઓરએફ) ની સ્થાપના કરશે. કોર્પોરેટ ઓફિસ લેવલ પર સીજાઆરએફને કંપની લેવલ સીજાઆરએફ તરીકે ઓળખવામાં આવશે.

ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓભ્યુસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૮ હેઠળ બનાવવામાં આવેલ ફોરમ, આ ખંડ અનુસાર સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને કંપની લેવલ ફોરમની ર્યાનાથી અમલમાં હોતું બંધ થશે. GERC (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓભ્યુસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૮ બનાવેલ ફોરમ સાથેની પડતર બાબતો આ ખંડ હેઠળ બનાવવામાં આવેલ કંપની લેવલ ફોરમમાં હસ્તાંતરિત કરવામાં આવશે.

૮. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૩ ને કમી કરવો અને પ્રકરણ ૨ ના અન્ય ખંડોને તદ્દનુસાર ફરીથી નંબર આપવા:

૯. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૪ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૪ દરેક ફોરમમાં, (૧) અધ્યક્ષ (૨) નાણા/હિસાબના સત્ય (૩) ગ્રાહકનો એક પ્રતિનિધિ (૪) પ્રાજ્યુમરનો એક પ્રતિનિધિ અને (૫) સ્વતંત્ર સત્ય એમ પ (પાંચ) સત્યો રહેશે. અધ્યક્ષ, નાણા/હિસાબના સત્ય અને પ્રાજ્યુમરની સાથોસાથ ગ્રાહકના પ્રતિનિધિની નિમણૂક પરવાનેદાર દ્વારા કરવામાં આવશે; સ્વતંત્ર સત્ય આયોગ દ્વારા નામાંકિત કરવામાં આવશે.

પરવાનેદાર અધ્યક્ષ, નાણા/હિસાબના સત્ય અને પ્રાજ્યુમરની સાથોસાથ ગ્રાહકના પ્રતિનિધિની નિમણૂકની જાણ, તેમની નિમણૂકના એક અદ્વાતિયાની અંદર આયોગને કરવાની રહેશે.

૧૦. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૫ નિમણૂક કરવાના /નામ-નિયુક્ત થનાર સત્યોએ, નીચેનો માપદંડ પરિપૂર્ણ કરવો જોઈશે:

૧. ફોરમના અધ્યક્ષ, કંપનીની સેવામાં અધિકારી હોય અને સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ માટે કાર્યપાલક ઈજનેરના હોદાથી કે સમકક્ષ દરજાના હોદાથી નીચેલા હોદાના ન હોય અને કંપની લેવલ ફોરમ માટે અધિક મુખ્ય ઈજનેરના હોદાથી કે સમકક્ષ દરજાના હોદાથી નીચેલા હોદાના ન હોય તેવો ટેકનિકલ વ્યક્તિ રહેશે.

૨. ફોરમના નાણા/હિસાબી સત્ય, કંપનીની સેવામાં અધિકારી હોય અને સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ માટે હિસાબ અધીક્ષકના હોદાથી કે સમકક્ષ દરજાના હોદાથી નીચેલા હોદાના ન હોય અને કંપની લેવલ ફોરમ માટે નાયબ મુખ્ય હિસાબી અધિકારીના હોદાથી કે સમકક્ષ દરજાના હોદાથી નીચેલા હોદાના ન હોય તેવો નાણા/હિસાબી વ્યક્તિ રહેશે.

૩. સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ માટે ગ્રાહક અને પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિને, સંબંધિત સર્કલ/જોનલ વિસ્તારમાં અગ્રણી ગ્રાહક/પ્રોજ્યુમર વર્ગમાંથી લેવામાં આવશે. કંપની લેવલ ફોરમ માટે ગ્રાહક અને પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિ, પરવાનેદારના વિસ્તારમાં કાર્યરત માન્ય ગ્રાહક/પ્રોજ્યુમર સંગઠન/એસોસિએશનમાંથી હોવા જોઈશે. ગ્રાહકો અને પ્રોજ્યુમરસના પ્રતિનિધિઓની તમામ ફોરમમાં, સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ માટે સંબંધિત વિતરણ પરવાનેદારની કોર્પોરેટ ઓફિસ દ્વારા નિમણૂક કરવામાં આવશે. આવી નિમણૂક માટેની પદ્ધતિ, આયોગની મંજૂરી સાથે સંબંધિત વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.

પરંતુ ગ્રાહક અને/અથવા પ્રોજ્યુમરનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે એક વ્યક્તિ ની એકથી વધુ ફોરમમાં નિમણૂક કરવામાં આવશે નહિ.

૪. ગ્રાહકોની બાબતો અંગે પૂરતો અનુભવ હોય અને મહત્વ તથા પ્રતિષ્ઠા ધરાવતી હોય તથા કોઈપણ ક્ષેત્ર વિદ્યાશાખામાં સ્નાતકની ડિગ્રી ધરાવતી વ્યક્તિ સ્વતંત્ર સભ્ય બને. માન્ય યુનિવર્સિટીમાંથી કાયદાની ડિગ્રી ધરાવનાર અને કાનૂની બાબતો હાથ ધરવામાં ઓછામાં ઓછો દસ (૧૦) વર્ષનો અનુભવ ધરાવતી વ્યક્તિનો વધારાનો લાભ થશે.
૫. સ્વતંત્ર સભ્યની નિમણૂક આયોગ દ્વારા કરાશે. સ્વતંત્ર સભ્યની જગ્યાની પ્રેસમાં અને આયોગની વેબસાઈટ પર જાહેર ખબર અપાશે અને ઉમેદવાર સાથે વ્યક્તિગત વાતચીત (ઇન્ટરેક્શન) કર્યા પણી પસંદગી કરાશે.

પરંતુ ફોરમના સભ્યને મુખ્યત્વે ગુજરાત રાજ્યની ભાષાની કાર્યકારી જાણકારી હોવી જોઈશે.

પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈશે કે કોઈ જગ્યા ત૦ કરતા વધુ દિવસ ખાલી ન રહે, પરંતુ પરવાનેદાર ત૦ દિવસની મુદ્દતમાં ખાલી જગા ભરી ન શકે તો, આયોગ પરવાનેદારની વિનંતીથી આવી ખાલી જગ્યા ભરવાના હેતુ માટે, યોગ્ય લાગે તે મુજબ, પરવાનેદારો ને તેવો વધારાનો સમય આપશે.

પરવાનેદાર બનતા બધા પ્રયત્નો કર્યા છતાં ઉપરની લાયકાતના માપદંડને પરિપૂર્ણ કરતી યોગ્ય વ્યક્તિ શોધી ન શકે તો પરવાનેદાર, લાયકાતના માપદંડ હળવા કરવાની આયોગ પાસે મંજૂરી માંગશે અને ઉપરના ફકરા તુ મુજબ કાર્યવાહી કરશે.

૧૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૭ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

- ૨.૬ વિતરણ પરવાનેદારના CGRF-ના સભ્ય તરીકે ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્ય તરીકેની નિમણૂક મળેલ હોવાની રૂએ, તે વ્યક્તિ તે વિતરણ પરવાનેદારનો કાયમી કર્મચારી બનવાનો દાવો કરી શકશે નહિ.

૧૨. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૮ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

- ૨.૭ સ્વતંત્ર સભ્યનો કાર્યકાળ પૂરો થવાના ડિસ્સામાં, પરવાનેદારે કાર્યકાળ પૂરો થવાના ઓછામાં ઓછા ૪ (૪) મહિના પહેલાં લેખિતમાં આયોગને જાણ કરવી જોઈશે:

પરંતુ ફોરમમાં સ્વતંત્ર સભ્યની જગ્યા, મૃત્યુ, રાજ્યનામું અથવા છૂટા કરવાના કારણે ખાલી હોય તેવા ડિસ્સામાં, આવી ખાલી જગ્યા પડવાની ઘટનાની તારીખથી એક (૧) મહિનાની અંદર અરજાઓ મંગાવવામાં આવશે.

૧૩. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૦ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

- ૨.૮ ગ્રાહકનો પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરનો પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્ય, તેમની કચેરીમાં દાખલ થાય તે તારીખથી ત્રણ વર્ષની મુદ્દત માટે હોદ્દો સંભાળશે:

પરંતુ ફોરમના ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિ, પાત્રતાની શરતો પરિપૂર્ણ કરવાની બાબતને અધિન રહીને, પરવાનેદાર દ્વારા દર એક વર્ષ માટે બે વખત સુધી બીજી મુદ્દત માટે પુનઃનિમણૂક માટે પાત્ર ગણાશે:

વધુમાં, ફોરમના સ્વતંત્ર સભ્ય, પાત્રતાની શરતો પરિપૂર્ણ કરવાની બાબતને અધિન રહીને, આયોગ દ્વારા દર એક વર્ષ માટે બે વખત સુધી બીજી મુદ્દત માટે પુનઃનિમણૂક માટે પાત્ર ગણાશે:

વળી કોઈપણ ગ્રાહકનો પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરનો પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્ય, પાંચ વર્ષથી વધુ સમય માટે અથવા પાંસઠ (૬૫) વર્ષની વય પ્રાપ્ત કર્યા પણી, બેમાંથી જે વહેલું હોય, તેમ હોદ્દો સંભાળશે નહિ.

૧૪. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

- ૨.૧૦ ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિનું મહેનતાણું આયોગની મંજૂરી સાથે પરવાનેદાર દ્વારા વખતોવખત નક્કી કરવામાં આવશે. ફોરમના સ્વતંત્ર સભ્યનું મહેનતાણું આયોગ દ્વારા વખતોવખત નક્કી કરવામાં આવે તે મુજબનું રહેશે. ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિ અને ફોરમના સ્વતંત્ર સભ્યની સેવાની અન્ય બોલીઓ અને શરતો પરવાનેદાર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે તેવી રહેશે.

૧૫. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૨ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

- ૨.૧૧ પરવાનેદારની નોકરીમાં હોય તેવા ફોરમના સભ્યની સેવાની બોલીઓ અને શરતો, આવા પરવાનેદારની તેની નોકરીની બોલીઓ અને શરતો મુજબ સંચાલિત થશે. અધ્યક્ષ અને નાણા/લિસાબી સભ્ય, પરવાનેદારના નિયમિત કર્મચારી તરીકે જેટલો પગાર મેળવતા હોય તેટલો જ પગાર લેવા હક્કાદર બનશે.

૧૬. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૪ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૧૩ ફોરમના ગ્રાહકનો પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરનો પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્ય, નિમણૂક અધિકારીને, ઓછા તરફ (૩) મહિનાની નોટિસ લેખિતમાં આપીને પોતાનું રાજીનામું આપશે.

નિમણૂક અધિકારી, વિનંતીને વિચારણામાં લીધા પછી, નોટિસના નિર્દિષ્ટ સમયમાં છૂટછાટ મૂકી શકશે.

૧૭. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૫ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૧૪ કોઈપણ વ્યક્તિ નીચેના કારણોસાર ગેરલાયક ઠરે તો તે વ્યક્તિની, ગ્રાહકનો પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરનો પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્ય તરીકે નિમણૂક કરશે નહિ અને/અથવા તે તરીકે ચાલુ રહેવા હક્કાર બનશે નહિ:

૧. નાદાર હોવાનું નક્કી થાય;
૨. ગુનામાં તકસીરવાર ઠરેલ હોય અને પરવાનેદારના મતે તે નૈતિક અધઃપતનમાં સામેલ હોય;
૩. આવા સભ્ય તરીકે કામ કરવા શારીરિક કે માનસિક રીતે અશક્ત બન્યો હોય,
૪. સભ્ય તરીકેની તેમની કામગીરીને પૂર્વગ્રહયુક્ત રીતે અસર કરે તેવી શક્યતા હોય તેવા નાશકીય અથવા અન્ય હિત સંપાદિત કર્યું હોય; અથવા
૫. તેણે તેના હોદાનો એવો દુરુપયોગ કર્યો હોય કે તેનું ચાલુ રહેવું તે જાહેરાહિતમાં બાધક બને, અથવા
૬. સાબિત થયેલ ગેરવર્તણૂકમાં ગુનેગાર રચ્યો હોય.

પરંતુ આયોગે ઠરાવેલ કાર્યપદ્ધતિ પ્રમાણે, પરવાનેદારે સ્વતંત્ર તપાસ યોજને, આવો સભ્ય તેવા કારણ કે કારણોસર છૂટો કરવો જોઈએ તેવો આયોગને અહેવાલ આપે નહિ ત્યાં સુધી કોઈ ગ્રાહકના પ્રતિનિધિ, પ્રોજ્યુમરનો પ્રતિનિધિ અને સ્વતંત્ર સભ્યને ઉપર નિર્દિષ્ટ કરેલ કોઈપણ કારણોસર તેના હોદા પરથી છૂટો કરવો જોઈશે નહિ.

૧૮. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૬ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૧૫ સર્કલ/ઝોનલ/કંપની લેવલ ફોરમનું મુખ્ય મથક, અનુક્રમે સર્કલ/ઝોનલ/વિતરણ પરવાનેદારના વ્યવસાય/મુખ્ય મથકના મુખ્ય સ્થળ ખાતે રહેશે. ફોરમના સુગમ કામકાજ માટે જરૂરી કચેરીની જગ્યા, સચિવ કક્ષાએ સહાય અને અન્ય સુવિધાઓ, પરવાનેદાર અનિવાર્યપણે પૂરી પાડવાની રહેશે.

પરવાનેદાર, જુનિયર આસિસ્ટન્ટથી નીચેના દરજાના ન હોય અથવા તેને સમકક્ષ હોય તેવા કોઈ એક કર્મચારીને સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમના કન્વીનર તરીકે નિમુક્ત કરશે. પરવાનેદાર, કંપની લેવલ ફોરમના પૂરા સમયના કન્વીનર તરીકે તેના અધિકારીઓ પૈકી એકની નિમણૂક/પદનામિત કરશે અને કાર્યક્ષમ કામકાજ માટે કંપની લેવલ ફોરમને જરૂરી હોય તે પ્રમાણે પૂરા સમયના જરૂરી સહાયક કર્મચારી વર્ગની પણ જોગવાઈ કરશે.

ફોરમના કન્વીનર/કર્મચારી:

૧. ફરીયાદો સ્વીકારશે;
૨. ફોરમમાં દાખલ કરવા જરૂરી બીજો કોઈ દસ્તાવેજો મેળવશે;
૩. કાર્યવાહીનું રેક્રૂટ જાળવશે;
૪. આદેશો અને યોગ્ય હુકમો માટે ફોરમના સભ્યોને બાબતો પરિપત્રિત કરશે;
૫. ફોરમે બહાર પાડેલા હુકમોના પાલન માટે બીજા તમામ કાર્યો અને કર્તવ્યો બજાવશે;
૬. ફોરમની કામગીરી અને કાર્યવાહી માટે જરૂરી બીજા તમામ કાર્યો અને જરૂરી વસ્તુઓ કરશે;

પરવાનેદારના તમામ કામકાજના દિવસોએ ફોરમની કચેરી ખુલ્લી રહેશે અને પરવાનેદારના કામકાજના કલાકોનું પાલન કરશે.

૧૯. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૧૮ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૧૭ ફોરમનાં નામ, સરનામાં, ઈ-મેઈલ, પ્રતિકૃતિ અને ટેલિફોન નંબર્સ તથા ફરિયાદની નોંધણી માટેની કાર્યપદ્ધતિનો વર્તમાપત્રો મારફતે વ્યાપકપણે પ્રચાર કરવામાં આવશે તથા વેબસાઈટ પર અને પરવાનેદારની તમામ કચેરીઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે તથા ગ્રાહકોને તેમનાં વીજળીનાં બિલ મારફતે તેની જાણકારી આપવામાં આવશે. સામાન્ય સેવાઓ પ્રદાન કરવા

અને ગ્રાહક ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટેની કાર્યપદ્ધતિનો મેન્ચુઅલ (નિયમસંગ્રહ) ગ્રાહકોના સંદર્ભ માટે વિતરણ પરવાનેદારની દરેક કચેરીમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તેની વેબસાઈટ પરથી તે ડાઉનલોડ કરી શકશે. વીજળી બિલોમાં એવા પ્રકારનું વિધાન રહેશે, કે ફરિયાદીની ફરિયાદનું પરવાનેદાર દ્વારા નિવારણ ન થાય તો તે ફોરમમાં ફરિયાદ દાખલ કરાવી શકશે. ઉપર દર્શાવેલી વિગતો, ઈલેક્ટ્રોનિક મીડિયા દ્વારા પણ પ્રસિદ્ધ કરાશે.

૨૦. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૨૩ ઉપરનું શીર્ષક, 'ફોરમનું અધિકારક્ષેત્ર'ની જગ્યાએ 'વિવિધ લેવલ ફોરમનું અધિકારક્ષેત્ર' તરીકે મૂકવું.

૨૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૨૪ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૨૨ દરેક લેવલ ફોરમ નીચે ઉલ્લેખિત ફરિયાદો ધ્યાનમાં લેવાનાં અધિકારક્ષેત્રને અધિન રહેશે:

૧. સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ:

૧. પુરવણાની ગુણવત્તા, પરવાનેદારની સેવા અને કામગીરીના ધોરણોમાં ખામીને સંબંધિત હોય તેવી બિન-નાણાકીય/સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ.

૨. અધિનિયમ કલમ ૧૨૬ અને ૧૩૫ હેઠળ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવ્યા હોય તેવા કિસ્સાઓ સિવાય વીજળી બિલ, બાકી રકમની વસૂલાત, પરવાનેદાર દ્વારા રૂ. ૧ લાખની કિંમત સુધી કરેલી માંગણીની ચુકવણીને સંબંધિત હોય તેવી નાણાકીય પ્રકારની ફરિયાદ.

૩. ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણો) વિનિયમો ૨૦૨૩ અનુસાર વખતોવખત સુધાર્યા પ્રમાણે કામગીરી કરવા વિતરણ પરવાનેદારની નિષ્ફળતા સામે વળતર સંબંધિત એલ.ટી ગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ.

૨. કંપની લેવલ ફોરમ:

૧. પુરવણાની ગુણવત્તા, પરવાનેદારની સેવા અને કામગીરીના ધોરણોમાં ખામીને સંબંધિત હોય તેવી બિન-નાણાકીય/સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ.

૨. અધિનિયમ કલમ ૧૨૬ અને ૧૩૫ હેઠળ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવ્યા હોય તેવા કિસ્સાઓ સિવાય વીજળી બિલ, બાકી રકમની વસૂલાત, પરવાનેદાર દ્વારા રૂ. ૧ લાખની કિંમત થી ઉપરની માંગણીની ચુકવણીને સંબંધિત હોય તેવી નાણાકીય પ્રકારની ફરિયાદ.

૩. ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (વિતરણ પરવાનેદારની કામગીરીના ધોરણો) વિનિયમો ૨૦૨૩ અનુસાર વખતોવખત સુધાર્યા પ્રમાણે કામગીરી કરવા વિતરણ પરવાનેદારની નિષ્ફળતા સામે વળતર સંબંધિત એચ્યટી /ઇએચ્યટી ગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ.

પરંતુ કોઈપણ ફરિયાદના સંદર્ભમાં, કામયલાઉ મનાઈ હુકમ, કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા આપી શકશે અને અન્ય કોઈ ફોરમ દ્વારા નહિ.

વધુમાં ઉર્જા ઇન્જેક્શનને લગતા બિલિંગ અને બિલિંગની રકમને લગતા પ્રોજ્યુમર અને પરવાનેદાર વચ્ચેના વિવાદોનું સમાધાન કંપની લેવલ ફોરમ અને વિદ્યુત ઓમ્બ્રિસમેન દ્વારા કરવામાં આવશે. તેમ છતાં પ્રોજ્યુમર અને પરવાનેદાર વચ્ચે વખતોવખત સુધાર્યા પ્રમાણોના જઈઆરસી (નેટ મીટરિંગ રૂફટોપ સોલાર પીવી ટ્રિડ ઇન્ટરેક્ટિવ સિસ્ટમ્સ) વિનિયમો, ૨૦૧૫ને લગતા અન્ય કોઈ પણ મુદ્દા માટે, અને તેના અર્થઘટનનો નિર્ણય આયોગ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.

૨૨. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૨૫ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૨૪ સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ તેનું કામકાજ અને સુનાવણી તેની કચેરી ખાતે હાથ ધરશે. કંપની લેવલ ફોરમ તેનું કામકાજ કરશે અને સુનાવણી જરૂરિયાત મુજબ તેની મુખ્ય કચેરી અને જિલ્લા સ્તરે હાથ ધરશે. ફરિયાદો/તરકારોનો ઝડપી નિકાલ માટે અને ગ્રાહકોને સુંગમ પહોંચ પૂરી પાડવા, કંપની લેવલ ફોરમ, કંપની લેવલ ફોરમ મુખ્ય મથક ખાતે ચોક્કસ દિવસે અઠવાડિયામાં ઓષ્ઠામાં ઓષ્ઠી એક બેઠક યોજશે.

૨૩. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૨૬ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૨૫ ફોરમની કોઈપણ બેઠકમાં, ચાર (૪) નું કોરમ હોવું જોઈશે. ગ્રાહક અથવા પ્રોજ્યુમરના પ્રતિનિધિમાંથી એક (૧) પ્રતિનિધિ, અનુકૂમે ગ્રાહક અથવા પ્રોજ્યુમર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદના આધારે કોરમનો ભાગ રહેશે. કોરમમાંના ચાર (૪)

સત્યોમાંથી એક (૧) સત્ય અધ્યક્ષ રહેશે, એક (૧) સત્ય નાણાં/છિસાબી સત્ય રહેશે, એક (૧) ગ્રાહક/પ્રોજ્યુમરનું પ્રતિનિધિત્વ કરશે અને એક (૧) સ્વતંત્ર સત્ય રહેશે. દરેક સત્યને એક મત મળશે, સરખા (મત)ના ડિસ્સામાં, અધ્યક્ષને નિર્ણાયક મત આપવાનો અવિકાર રહેશે.

૨૪. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૩૦ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૨૮ ફરિયાદીની ફરિયાદના ત્વરિત નિરાકરણ માટે, પરવાનેદારની પાસે વિનિયમો હેઠળ સ્થાપિત ફોરમ સિવાયની કોઈ તંત્ર વ્યવસ્થા હોય તો તેને ટકાવી રાખી શકાય. પરવાનેદારે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈશે કે સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદો અને ફરિયાદો જેમ કે વાસ્તવિક ભૂલો, બિલમાં સુધારો, અંગણિતની ભૂલોમાં સુધારો અને રેકર્ડ પર દેખીતી ભૂલોનું તાત્કાલિક નિવારણ સંબંધિત અવિકારીના સ્તરે થાય અને તે ફોરમને સુપરત ન થાય.

પરંતુ ફરિયાદીને ફોરમના અવિકારક્ષેત્રમાં આવતી બાબતોમાં સીધેસીધા ફોરમ પાસે પહોંચવાનો અવિકાર રહેશે.

૨૫. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૩૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૩૦ ફરિયાદી નીચેના પ્રસંગોએ ફોરમ પાસે જઈ શકશે:

- (૧) પરવાનેદાર ફરિયાદ નોંધવામાં નિષ્ફળ જાય; અથવા
- (૨) પરવાનેદાર, આયોગ દ્વારા નિર્દિષ્ટ કામગીરીનાં ધોરણ અનુસાર ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં નિષ્ફળ જાય; અથવા
- (૩) સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમના નિર્ણયથી નારાજ ગ્રાહક પાસે ઓભ્યુઝમેન્ને અપીલ કરતા પહેલા કંપની લેવલના ફોરમનો સંપર્ક કરવાનો વિકલ્પ રહેશે.

૨૬. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૩૨ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૩૧ ગ્રાહક/ફરિયાદી/પ્રોજ્યુમર, કંપની લેવલ ફોરમની કચેરી ખાતે ફરિયાદ સાથે સીધા જ કંપની લેવલ ફોરમનો સંપર્ક સાધી શકશે, જેને કંપની લેવલ ફોરમ, જરૂરી કાર્યવાહી માટે લાયસન્સધારકને મોકલી શકશે. સામેલ મુદ્દાની તાકીદના ડિસ્સામાં, કંપની લેવલ ફોરમ તેના સ્તરે ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરી શકશે.

૨૭. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૩૪ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૩૩ ફોરમો, ઈ-મેઈલ અને પ્રતિકૃતિ (ફેન્સિસિલિય) પદ્ધતિ મારફત લેખિત સહિતની ફરિયાદનો સ્વીકાર કરશે. ફરિયાદ, જોડણ-૧ અથવા યથાપ્રસંગ તમામ આપેલ નમૂનામાં ૨જૂ કરી શકાશે. તેમ છતાં કોઈ ફરિયાદનો દરાવેલ નમૂનામાં ન હોવાના જ કારણસર ફોરમ દ્વારા ઈન્કાર કરી શકાશે નહિ.

૨૮. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૪૭ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૪૬ ગ્રાહક/ફરિયાદી/પ્રોજ્યુમર દ્વારા ૨જૂ કરેલી ફરિયાદ, વિતરણ પરવાનેદાર દ્વારા ૨જૂ થયેલ ફરિયાદ પર બાબતવાર મંતવ્યો અને ઉપલબ્ધ તમામ રેકર્ડ, ની વિચારણા કર્યા પછી, ફોરમ બનતી તરાએ કાર્યવાહી પૂર્ણ થવા અંગે પ્રામ થયેલી રજૂઆત પર કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા રજૂઆત પ્રામ થયાની તારીખથી મહત્તમ ૧૫ દિવસની અંદર, ફરિયાદ પર તેના નિવારણ માટે યોગ્ય આદેશ પસાર કરવા તમામ પ્રયત્નો કરશે.

પરંતુ કંપની લેવલ ફોરમ, સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશ પર પ્રામ થયેલી રજૂઆત અને સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશના અમલ માટે નિયત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થવા અંગે પ્રામ થયેલી રજૂઆત પર કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા રજૂઆત પ્રામ થયાની તારીખથી મહત્તમ ૧૫ દિવસની અંદર યોગ્ય આદેશ પસાર કરવાનો રહેશે.

વધુમાં, કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા ૨જૂઆત મખ્યાની તારીખથી વધુમાં વધુ ૩૦ દિવસની અંદર સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા આદેશ જારી કરવા માટે નિયત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થવા અંગે પ્રામ થયેલી રજૂઆત પર, કંપની લેવલ ફોરમ યોગ્ય આદેશ પસાર કરશે.

૨૯. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૪૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૪૦ સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમના આદેશમાં, કંપની લેવલ ફોરમ અને ઓભ્યુઝમેન્ની સંપર્ક વિગતોનો અચૂકપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. કંપની લેવલ ફોરમના આદેશમાં આયોગ દ્વારા નિર્યુક્ત અથવા પદ્ધતામાં ઓભ્યુઝમેન્ની સંપર્ક વિગતોનો અચૂક પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. આદેશમાં એ મુદ્દતનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે, જેની કંપની લેવલ ફોરમ અથવા ઓભ્યુઝમેન્ન ને યથાપ્રસંગ આ વિનિયમો હેઠળ કરવાની રજૂઆત કરવાની હોય.

૩૦. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૫૬ ઉપરનું શીર્ષક, ‘જરૂરિયાતોનો અહેવાલ આપવો’ની જગ્યાએ ‘જરૂરિયાતો અને દેખરેખ-નિયંત્રણ વ્યવસ્થાનો અહેવાલ આપવો’ તરીકે મૂકૃતું.

૩૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૫૬ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૫૫ ફોરમ, પરવાનેદાર, આયોગ અને ઓમ્બુડ્સમેનને ફરિયાદ નિકાલનો ત્રિમાસિક અહેવાલ રજૂ કરશે. આ અહેવાલ ગ્રાશ મહિના પૂરા થવાના ૧૫ દિવસની અંદર, તે જેને લાગતો હોય તેને મોકલશે. પરવાનેદાર, ઓમ્બુડ્સમેન અને આયોગને, ગ્રાફ ફરિયાદ સંબંધિત માહિતીના સંબંધમાં ત્રિમાસિક અહેવાલ મોકલવો જોઈશે જેમાં ફોરમ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણનું પાલન કરવામાં આવ્યું હોય તેને લગતા આ વિનિયમોમાં નિર્દિષ્ટ કરેલી સમય સૂચિનું પ્રમાણ દર્શાવ્યું હોય.

૩૨. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૫૮ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૫૮ કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા જેના હંગામી મનાઈ આપવામાં આવે તેવા કેસો:

કોઈપણ અહેવાલ સંબંધમાં એફિડેવિટ કે અન્યથા પ્રથમ દર્શનીય તર્કસંગત કારણોને આધારે સમર્થન કરવામાં આવે છે કે,

- (૧) હંગામી મનાઈ હુકમ મંજૂર ન કરેલો હોય, તો જે હેતુ માટે ફરિયાદ દાખલ કરી તેનો વિલંબને કારણે અર્થ સરશે નહિ, અથવા
- (૨) પરવાનેદાર, વીજળીનું જોગાણ દૂર કરવા કે કાપી નાખવાની ધમકી આપે અથવા તેવો ઈરાદો રાખે, અથવા
- (૩) પરવાનેદાર, ૨૦૦૩ની વીજળી અધિનિયમ, રાજ્ય અધિનિયમ કે લાગુ પડતા કોઈપણ નિયમો અને વિનિયમોની જોગવાઈઓને અનુસરો નથી.

કંપની લેવલ ફોરમ, પરવાનેદારના આવા કાર્ય પર મનાઈ કે તે અટકાવવા કે નિયંત્રિત કરવા કામચલાઉ કે મનાઈ હુકમ આપી શક્શે અથવા ફોરમને યોગ્ય લાગે તો આવો બીજો હુકમ કરી શક્શે, જે ફરિયાદ અરજીનો નિકાલ ન થાય અથવા બીજો હુકમ ન થાય ત્યાં સુધી અમલમાં રહેશે.

૩૩. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬૦ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૫૯ મનાઈ આપતા પહેલા કંપની લેવલ ફોરમે નોટિસ આપવી:

કંપની લેવલ ફોરમને જ્યાં એમ લાગે કે મનાઈ આપવાનો ઉદ્દેશ્ય વિલંબને કારણે નિષ્ફળ જશે તે સિવાય મનાઈ હુકમ આપતા પહેલાં સામા પક્ષકારને તે આપવા નોટિસ મોકલશે:

પરંતુ સામા પક્ષકારને ફરિયાદ અને કોઈપણ અરજીની નોટિસ આઘ્યા વિના મનાઈ હુકમ મંજૂર કરવા વિચારાયું હોય ત્યાં, કંપની લેવલ ફોરમે તેના અભિપ્રાય માટેના કારણો નોંધવા, કે મનાઈ હુકમ મંજૂર કરવાનો ઉદેશ વિલંબથી માર્યો જશે અને અરજદારે નીચે મુજબ કરવું જરૂરી બનશે:

૧. મનાઈ આપતો હુકમ કર્યા પછી તરત સામા પક્ષકારને તે પહોંચાડવો અથવા રજીસ્ટર ટપાલથી મોકલવો અને મનાઈ હુકમ માટેની અરજીની નકલ નીચેની સાથે મોકલવી:
 - ક) અરજીના સમર્થનમાં દાખલ કરેલ એફિડેવિટની નકલ;
 - ખ) અરજીની નકલ;
 - ગ) જેને આધારે ફરિયાદ દાખલ કરી હોય તે દસ્તાવેજોની નકલો;
૨. ઉપરયુક્ત નકલો આ રીતે રવાના કરાઈ છે કે મોકલી છે એમ દર્શાવતી એફિડેવિટ, જે દિવસે આવો મનાઈ હુકમ મંજૂર કરાયો હોય તે દિવસ પછીના તરતના દિવસે દાખલ કરવી.

૩૪. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૬૦ કંપની લેવલ ફોરમે મનાઈ હુકમ માટેની અરજીનો નિકાલ કામકાજના ૭ (સાત) દિવસની અંદર કરવો:

સામા પક્ષકારને નોટિસ આઘ્યા વિના મનાઈ હુકમ મંજૂર કર્યા હોય ત્યાં કંપની લેવલ ફોરમ મનાઈ હુકમ કર્યો હોય તે તારીખથી કામકાજના ૧૫ (પંદર) દિવસની અંદર અરજીનો આખરી નિકાલ કરશે અને તેમ કરવા અશક્ત હોય ત્યાં, આવી અશક્તતા માટેના કારણો નોંધશે.

૩૫. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬૨ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૬૧ મનાઈ માટેના હુકમ રદ કરી શકાય, પરિવર્તિત કરી શકાય કે બાજુ પર મૂકી શકાય:

કોઈ પક્ષકાર આવા હુકમથી અસંતુષ્ટ હોય તો તેની અરજના આધારે કંપની લેવલ ફોરમ મનાઈનો કોઈ પણ હુકમ રદ કરી શકે, પરિવર્તિત કરી શકે કે બાજુએ મૂકી શકે:

પરંતુ હંગામી મનાઈ માટેની અરજનમાં કે આવી અરજના સમર્થનમાં કરેલી કોઈપણ એફિઝિટમાં પક્ષકાર ચોક્કસ બાબતો સંબંધમાં જાહીબુજીને ખોટું કે ગેરમાર્ગ દોરતું વિધાન કરે અને સામા પક્ષકારને નોટિસ આપ્યા વિના મનાઈ હુકમ મંજૂર કરેલ હોય તેવા ડિસામા, કંપની લેવલ ફોરમ, ન્યાયના હિતમાં તેમ કરવું જરૂરી લાગે તો તે માટેના કારણો નોંધ્યા વિના મનાઈ હુકમ ખાલી કરી શકે:

વધુમાં, પક્ષકારને સાંભળવાની તક આપ્યા પછી મનાઈ હુકમ પસાર કરવામાં આવ્યો હોય ત્યાં તે પક્ષકારની અરજના આધારે આવા હુકમને રદ, પરિવર્તિત કે બાજુ પર નહીં મૂકી શકાય સિવાય કે તે હુકમમાં, નોંધવાના પૂરતા કારણો/પ્રયોજનોને કારણે રદ કરવું, પરિવર્તિત કરવું કે બાજુએ મૂકવું જરૂરી બન્યું હોય.

૩૬. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬૮ ઉપરનું શીર્ષક, ‘ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત’ની જગ્યાએ ‘કંપની લેવલ ફોરમ અને ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત’ તરીકે મૂકવું.

૩૭. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૬૯ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૬૯ ફરિયાદી,આયોગે નિયુક્ત /પદનામિત કંપની લેવલ ફોરમ અથવા ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ નીચેના સંઝોગોમાં રજૂઆત કરી શકશે:

૨.૬૯.૧ ફરિયાદી, નીચેના સંઝોગોમાં, કંપની લેવલ ફોરમ સમક્ષ રજૂઆત કરી શકશે:

૧. ફરિયાદી, નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવાથી નારાજ થયો હોય;
૨. ફરિયાદી, સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ હુકમથી નારાજ હોય;
૩. નિર્દિષ્ટ સમય મર્યાદામાં, પરવાનેદાર દ્વારા સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમના હુકમનું પાલન ન કર્યું હોય.

૨.૬૯.૨ ફરિયાદી, નીચેના સંઝોગોમાં, ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરી શકશે:

૧. ફરિયાદી, નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ન કરવાથી નારાજ થયો હોય;;
૨. ફરિયાદી, સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ હુકમથી નારાજ હોય;
૩. નિર્દિષ્ટ સમય મર્યાદામાં, પરવાનેદાર દ્વારા સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ અને / અથવા કંપની લેવલ ફોરમના હુકમનું પાલન ન કર્યું હોય.

૩૮. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૭૦ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૭૦ કંપની લેવલ ફોરમ સમક્ષ, આ પ્રકારની રજૂઆત, સર્કલ/ઝોનલ લેવલ ફોરમ દ્વારા હુકમ બહાર પાડ્યા પછીના ૩૦ દિવસની મુદ્દતમાં અથવા હુકમ બહાર પાડવા માટે નિયત કરેલી સમયમર્યાદા પછીના ૧૫ દિવસની મુદ્દત પૂરી થવા પર અથવા હુકમના અમલ માટે નિર્દિષ્ટ કરેલ સમયમર્યાદા પછીના ૧૫ દિવસની અંદર, જે લાગુ પડતું હોય તેમ, તે રીતે કરવી.

વધુમાં, ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ, આ પ્રકારની રજૂઆત, સર્કલ/ઝોનલ/ કંપની લેવલ ફોરમ દ્વારા હુકમ બહાર પાડ્યા પછીના ૩૦ દિવસની મુદ્દતમાં અથવા હુકમ બહાર પાડવા માટે નિયત કરેલી સમયમર્યાદા પછીના ૧૫ દિવસની મુદ્દત પૂરી થવા પર અથવા હુકમના અમલ માટે નિર્દિષ્ટ કરેલ સમયમર્યાદા પછીના ૧૫ દિવસની અંદર, જે લાગુ પડતું હોય તેમ, તે રીતે કરવી.

૩૯. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૨.૭૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૨.૭૧ ફોરમ, તેની સમક્ષની કાર્યવાહીના કોઈપણ તબક્કે પક્ષકારો વચ્ચે સમજૂતિના સંદર્ભમાં કોઈપણ ફરિયાદની પતાવટ કરી શકશે અને આવા હુકમની વિરુદ્ધમાં કંપની લેવલ ફોરમ અને/અથવા યથાપ્રસંગ ઓમ્બુડસમેન સમક્ષ રજૂઆતનો કોઈ હક રહેશે નહિએ.

૪. મુખ્ય વિનિયમોના પ્રકરણ રૂમાં સુધારો.

૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૩.૧૮ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૩.૧૮ નીચેની બધી શરતો પરિપૂર્ણ કરવામાં આવે તો જ ઓમ્ભુડસમેન રજૂઆતો દાખલ કરશે:

૧. ફરિયાદી (નારાજ ગ્રાહક) દ્વારા દાખલ કરવામાં આવી હોય. શંકા દૂર કરવા, પરવાનેદારને, ફોરમના હુકમ સામે ઓમ્ભુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરવાની છૂટ નથી.
૨. ફરિયાદીને ઓમ્ભુડસમેન પાસે રજૂઆત કરતા પહેલાં, ફરિયાદના નિવારણ માટે, અધિનિયમની કલમ ૪૨ની પેટા-કલમ ૫ અન્વયે રચાયેલ સર્કલ જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમ પાસે ગયેલ હોય.
૩. સમાન ફરિયાદ સંબંધમાં ફરિયાદી દ્વારા કરાયેલી રજૂઆત, (૧) આ વિનિયમોના ખંડ ૨.૪૭માં નિર્દિષ્ટ કર્યા પ્રમાણે કંપની લેવલ ફોરમ (૨) કોઈ અદાલત (૩) ટ્રિભ્યુનલ (૪) મધ્યરથી (૫) બીજી કોઈ સત્તામંડળની સામે કાર્યવાહી માટે નિકાલ બાકી ન હોય અથવા આવા સત્તામંડળ દ્વારા કોઈ હુકમનામું, ચુકાદો કે આખરી હુકમ પસાર કરવામાં ન આવો હોય.
૪. ફરિયાદીને, સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમે ફરિયાદ નિવારણથી સંતોષ ન થયો હોય અથવા સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમે ફરિયાદનો ઈન્કાર કર્યો હોય અથવા નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં હુકમ ન કર્યો હોય અથવા વિતરણ પરવાનેદારે નિર્દિષ્ટ સમય-મર્યાદામાં સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમના હુકમનો અમલ ન કર્યો હોય.
૫. ફરિયાદીએ, સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમના હુકમ મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર અથવા જેનો સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમે હુકમ બહાર પાડવો જરૂરી હોય તે મુદ્દત પૂરી થવાની તારીખના ૧૫ દિવસની અંદર અથવા વિતરણ પરવાનેદારે સર્કલ/જોનલ લેવલ ફોરમ અને/અથવા કંપની લેવલ ફોરમનો હુકમ અમલમાં મુકવાની મુદ્દત પૂરી થવાની તારીખના ૧૫ દિવસની અંદર, જે લાગુ પડે તે પ્રમાણે, ઓમ્ભુડસમેન સમક્ષ રજૂઆત કરવી:

પરંતુ ઓમ્ભુડસમેનને ખાતરી થાય કે તે સમયગાળામાં રજૂઆત ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો ઓમ્ભુડસમેન ૧૫ દિવસની સદરહુ મુદ્દત પૂરી થયા પછી રજૂઆતને સ્વીકારી શકશે.

૬. રજૂઆત, અધિનિયમની કલમો ૧૨૬, ૧૨૭, ૧૩૫ થી ૧૩૮, ૧૪૨ અને ૧૬૧ અન્વયે આવતી ન હોય.
૭. વિતરણ પરવાનેદાર પાસેથી વળતરનો હક્કાવો કરનાર ફરિયાદીએ, આયોગ, વખતોવખત નક્કી કરે તે પ્રમાણે આવી ફી ચૂકવી હોય.
૮. ફરિયાદીએ, પરવાનેદાર પાસે, જરૂરી હોય તો, ફોરમના હુકમના સંદર્ભમાં એક તૃતીયાંશ રકમ અનામત કરાવી હોય અને ચૂકવણીનો પુરાવો રજૂ કર્યો હોય.

૫. મુખ્ય વિનિયમોના પ્રકરણ રૂમાં સુધારો.

૧. મુખ્ય વિનિયમોના ખંડ ૪.૧ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

૪.૩ ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્ભુડસમેન) (પ્રથમ સુધારા) વિનિયમો, ૨૦૨૩ અમલમાં આવે તે પહેલાં નિરાકરણ કરેલી કે પતાવટ કરેલી ફરિયાદો કે રજૂઆતો, સન ૨૦૧૮ની ૩૦મી સપ્ટેમ્બરના રોજ જાહેર કર્યા પ્રમાણે ગુજરાત વિદ્યુત નિયંત્રક આયોગ (ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ અને ઓમ્ભુડસમેન) વિનિયમો, ૨૦૧૮ની જોગવાઈઓ દ્વારા નિયમન કરવાનું ચાલું રાખવું જોઈશે.

૬. મુખ્ય વિનિયમોના બીડાણ-૩ ને, નીચે પ્રમાણે મૂકવો:

જોડાણ ઃ

કંપની લેવલ ફોરમ અને /અથવા ઓમ્બુડ્સમેન (લોકપાલ) સમક્ષ રજૂઆત

તારીખ: _____

પ્રતિ

કંપની લેવલ ફોરમના અધ્યક્ષ અથવા લોકપાલ

(સંપૂર્ણ સરનામું લખો)

શ્રીમાન/શ્રીમતી

વિષય: (ફોરમના હુકમનો ઉત્તેખ કરવો, જેની સામે કંપની લેવલ ફોરમ અથવા લોકપાલને રજૂઆત કરવામાં આવી છે.)

ફરિયાદની વિગતો નીચે પ્રમાણે છે:

૧. ફરિયાદીનું નામ: _____

૨. ફરિયાદીનું પૂરું સરનામું: _____

પિન કોડ: _____

ફોન નં/ મોબાઈલ નં: _____

ફેક્સ નં: _____

ઈ મેઈલ આઈડી: _____

૩. જોડાણનો પ્રકાર અને ગ્રાહક નં (જોડાણ માટે અરજી કરી હોય તો, અરજી નંબર જણાવવો):

૪. વિતરણ પરવાનેદાર: _____

૫. ફોરમનું નામ અને સરનામું: _____

૬. ફરિયાદી દ્વારા ફોરમને ફરિયાદ રજૂ કર્યાની તારીખ (ફરિયાદની નકલ જોડવી):

૭. રજૂઆત, હકીકતોની વિગતો જેને કારણો રજૂઆત કરવામાં આવી હોય (જોયા પુરતી ન હોય તો અલગ કાગળ પર લખીને જોડવો):

૮. શું ગ્રાહકને ફોરમનો આખરી નિર્ણય મળ્યો છે ? (જો હા, તો ફોરમનો આખરી નિર્ણય જણાંવતા હુકમની નકલ સાથે જોડવી)

૬. કંપની લેવલ ફોરમ અથવા લોકપાલ પાસે માંગેલ રાહતનો પ્રકાર: _____

૧૦. જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી (હકીકતોને કારણે જે રજૂઆત કરાઈ તેના સમર્થ હોય તેવા પ્રસ્તુત તમામ દસ્તાવેજોની ગ્રાન્ટ નકલ સાથે જોડવી.

૧૧. જાહેરાત:

- (ક) હું/ અમે, ફરિયાદી અહીં જાહેર કરીએ છીએ કે:
 - (૧) અહીં રજૂ કરેલી માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને
 - (૨) અહીં ઉપર રજૂ કરેલી કોઈપણ હકીકત અને આ સાથે રજૂ કરેલ દસ્તાવેજોમાં કશું છુપાવ્યું નથી અને તે અંગે ખોટી રજૂઆત કરી નથી.
- (ભ) મારા અથવા અમારા પૈકી કોઈ એક દ્વારા અથવા વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત કોઈપણ પક્ષકાર દ્વારા, મારી/ અમારી ઉત્તમ જાણકારી મુજબ, હાલની રજૂઆતની વિષય-વસ્તુ કંપની લેવલ ફોરમ અથવા લોકપાલની કચેરી સમક્ષ ક્યારેય રજૂ કરવામાં આવી નથી.
- (ગ) મારી/અમારી રજૂઆતની વિષય-વસ્તુની પતાવટ આગલી કોઈપણ કાર્યવાહીમાં કંપની લેવલ ફોરમ અથવા ઓભ્યુડસમેનની કચેરી મારફત કરવામાં આવ્યો નથી.
- (ધ) હાલની રજૂઆતના વિષય-વસ્તુ અંગેનો નિર્ણય કોઈ સક્ષમ સત્તાવિકારી/અદાલત/લવાદ દ્વારા કરવામાં આવ્યો નથી અને આવા કોઈ સત્તાવિકારી/અદાલત/ મધ્યસ્થી સમક્ષ બાકી નથી.

આપનો વિશ્વાસુ

(સહી)

(ફરિયાદીનું નામ મોટા અક્ષરોમાં)

નિયુક્તિ: (ફરિયાદી કંપની લેવલ ફોરમ અથવા લોકપાલ સમક્ષ, પોતાના વતી હાજર થવા અને રજૂઆત કરવા તેના પ્રતિનિધિને નિયુક્ત કરવા માંગે તો, નીચેની જાહેરાત કરવી)

હું/ અમે ઉપર્યુક્ત નામ આપેલ, અહીં શ્રી/શ્રીમતીને..... નિયુક્ત કરું કરીએ છીએ
અને જેમનું સરનામું. છે,
જેમને કાર્યવાહીમાં મારા/ અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે નિયુક્ત કરું છું અને સમર્થન કરું છું કે, તેના/ તેણીના દ્વારા થયેલ કોઈ પણ નિવેદન/ સ્વીકાર કે ઈન્કાર મને/ અમને બંધન કરતા રહેશે. તેણે તેણીએ મારી /અમારી હાજરીમાં નીચે સહી કરી છે.

સ્વીકાર્ય

(પ્રતિનિધિની સહી)

(ફરિયાદીની સહી)

ગાંધીનગર

તારીખ: ૦૫/૧૨/૨૦૨૩.

રણજિથ કુમાર જે. આઈ.એ.એસ

સચિવ

